

## ABSTRAK

### PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN RUMAH SAKIT

Studi Kasus Pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Christian Susanto  
Universitas Sanata Dharma  
2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien. Penelitian ini dilakukan pada pasien dan keluarga pasien rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis linier berganda untuk menjawab tujuan penelitian.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa: (1). Ada pengaruh signifikan *relationship marketing* terhadap kepuasan pasien dan (2). Ada pengaruh signifikan *relationship marketing* terhadap kepuasan keluarga pasien.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP MARKETING TO THE  
SATISFACTION OF PATIENT AND THEIR RELATIVES**

**A Study Case In Panti Rapih Hospital Yogyakarta**

**Christian Susanto  
Sanata Dharma University  
2007**

The purpose of the research was to find out the influence of relationship marketing to the satisfaction of patient and their relatives. The research conducted at Panti Rapih Hospital Yogyakarta. The technique of data analysis was regression multiple linier.

The result of the research indicated that: (1). There was significant influence of relationship marketing to the satisfaction of patience and (2). There was significant influence of relationship marketing to the satisfaction of patience relative.

